ChinaXiv合作期刊 图书情报工作
第62卷 第6期 2018年3月

基于扎根理论的移动图书馆社群化服务用户参与影响因素研究*

杨梦晴[1] 王晰巍[1,2] 李凤春[3] 相甍甍[1]

[1] 吉林大学管理学院信息管理系 长春 130022 [2] 吉林大学大数据管理研究中心 长春 130022
[3] 吉林大学学生就业创业指导与服务中心 长春 130022

摘要：［目的/意义］新媒体环境下，以用户原创内容、互动分享关系、自组织活动和参与式服务设计为特点的移动图书馆社群化服务成为图书馆服务的新模式。从用户视角入手，探究移动图书馆社群化服务中用户参与的影响因素，进而构建移动图书馆社群化服务理论模型。［方法/过程］通过半结构化访谈方式对10名受访者进行调查，运用扎根理论方法对访谈资料进行分析和归纳以提炼影响用户参与的因素，并对因素间的作用路径进行分析。［结果/结论］最终归纳出影响用户参与的4个主范畴，即基础服务质量、社群化服务价值、用户社群化关系和参与式服务设计，并以此为基础构建影响因素与作用路径理论模型，帮助从用户角度深入了解移动图书馆社群化服务的构建方向，为移动图书馆未来在资源组织、服务更新等方面完善自身功能提供一定的借鉴。

关键词：移动图书馆 社群化服务 扎根理论 影响因素 作用路径

分类号：G250

DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2018.06.011

1 引言

随着数字化技术、移动互联网和智能终端的应用普及，移动图书馆已经成为获取学术信息与知识、满足用户阅读需求的主要信息应用平台之一。与传统图书馆服务相比，移动图书馆服务具有信息内容广泛精准、阅读体验高效便捷、服务模式更新快速等优势。移动图书馆服务模式的发展使得阅读行为的实体化边界逐渐模糊，读者的阅读行为不再等同于简单获取信息和知识，而是演进成为一种集阅读、评论、互动、分享等为一体的社群化行为，移动图书馆信息服务也逐渐衍生出社群化服务的新模式。

目前国内外学者围绕图书馆社群化服务展开了相关方面的研究。国外学者B. Stvilia[1]认为"社群构建"是图书馆社交媒体的主要功能之一，能够使图书馆成为用户获取研究、学习支持和娱乐兴趣认同的场所；S. W. H. Young[2]的研究指出，从社群构建角度审视图书馆社交媒体应用可以为图书馆服务提供一种新的力量；L. C. Nguyen等[3]则认为，"社群"是分享型图书馆模型构建的核心范畴之一。国内学者杨帆[4]认为社区2.0的参与者不再是传统图书馆理念中服务的被动接受者，读者和用户能够积极参与到服务环节中来，并由此形成一个系统性的知识生态结构。袁辉等[5]认为基于社交网络技术的图书馆知识社区将成为图书馆服务的新形式。可见图书馆社群化服务已经成为国内外学者比较认同的研究方向和新的热点。

作为图书馆的数字化服务形式之一，移动图书馆能够集成Web 2.0环境下的相关信息应用技术[3]，从而更加有利于满足个性化阅读、内容生成与分享、社交互动、自主参与等用户需求，但国内外目前针对移动图书馆社群化服务的研究成果相对较少。本研究针对目前移动图书馆社群化服务研究的不足，从用户参与(user engagement)角度入手，试图在研究中解决如下问题：①移动图书馆社群化服务的内涵是什么？②移动

* 本文系国家自然科学基金面上项目"信息生态视角下新媒体信息消费行为机理及服务模式创新研究"(项目编号：71673108)和"吉林大学高峰学科(群)建设项目"研究成果之一。

作者简介：杨梦晴(ORCID：0000-0002-6401-2268)，博士研究生，E-mail：ymq_mail@126.com；王晰巍(ORCID：0000-0002-5850-0126)，大数据管理研究中心主任，教授，博士生导师；李凤春(ORCID：0000-0002-9425-767X)，副教授；相甍甍(ORCID：0000-0002-7152-5141)，博士研究生。

收稿日期：2017-09-26 修回日期：2017-12-03 本文起止页码：85-92 本文责任编辑：王传清

图书馆社群化服务用户参与的影响因素有哪些？③这些影响因素对移动图书馆社群化服务用户参与的作用路径是怎样的？本研究以半结构式访谈的调研方式获取了大量研究材料，通过扎根理论方法进行探索式分析，以深入分析移动图书馆社群化服务用户参与的影响因素，以及各因素之间的作用路径。本研究可帮助移动图书馆服务提供商从用户角度深入分析移动图书馆社群化服务构建的方向，为移动图书馆未来在资源组织、服务更新等方面完善自身功能提供一定的参考和指导。

2 相关概念与文献

2.1 社会化阅读和图书馆社群化服务

近年来，随着数字文本和社交媒体的发展，社会化阅读这一概念开始进入公众和学术界视野。社会化阅读是指以在线阅读社区等为平台所开展的数字阅读活动，读者可以在阅读过程中撰写注释或评论，与他人在线讨论阅读问题，彼此分享信息和交换观点[6]。读者在阅读活动中对社交互动和积极参与的强烈关注反映了社会阅读的内涵[7]。作为一种新型的阅读形态，社会化阅读对传统阅读的核心概念产生了重大影响[8]，也改变了图书馆的服务理念和方式。

与以分享、互动为核心的社会化阅读相比，图书馆社群化服务在服务内容、服务方式等方面都有了更进一步的扩展和丰富。B. Stvilia[1] 的研究指出，建立和维持与图书馆社群的联系是大学图书馆社交媒体平台最受欢迎的功能之一。S. W. H. Young[2] 研究表明，图书馆社交媒体具有强大的社群构建能力。L. C. Nguyen[3] 提出了“参与式”图书馆的概念，指出图书馆有必要使用户参与到核心功能中来，并指出“参与式”图书馆的核心是社群、赋权和体验。A. Harrison 等[9] 通过质性分析得出了“图书馆创造了一种实现社群构建目标的推广和宣传氛围”的结论。从这些相关研究来看，国外学者较为重视图书馆通过自身服务建立社群的能力，重视用户的连接和体验。国内方面，袁辉等[5] 认为图书馆虚拟知识社区具有相对匿名性、资源多样性、系统开放性、服务专属性以及互动性等特点。唐晓艳[10] 的研究将典型 SNS 应用的交互性与图书馆的学习资源平台特性相结合，构建了虚拟学习社区模型。任军虎等[11] 的研究结合社会化网络和虚拟社区，以用户交互为中心构建了社会化网络环境下移动图书馆服务交互的模型。张莉[12] 认为，图书馆信息服务应该借鉴阅读 2.0 的成功模式，以用户为中心提升开放性、共享性、参与性与互动性等。在图书馆领域，应用社交网络可以将图书馆服务与社交网络分享和深度互动模式相结合，从而拓展和创新图书馆服务[13]。国内方面更侧重以图书馆资源为依托构建虚拟学习社群，以实现图书馆服务的创新。

2.2 用户参与

随着互联网和移动互联网的快速发展，当今网络用户会以用户体验为前提来决定选择何种应用对自己的时间、精力以及金钱等进行投资[14]，所以网络应用的关键不再集中于高效性、有效性或者满意性，而在于是否能够使用户参与进去并获得相应的体验[15]。因此，衡量用户参与对于理解用户体验质量和评价以用户为中心的技术与服务具有重要意义[14]。

国外学者对用户参与的研究开展较早，“参与”被描述为一种松散的交互状态，它通过认知、情感（特别是内在动机）和行为使得用户在使用计算机应用的时候“想要在这里”[16]。用户参与是一个多维的概念，不仅包括行为（行动），也包括认知（思想）和情绪（情感）方面[17]。H. L. O'Brien[18] 的研究指出，用户参与是用户体验质量的表现方式，能够表征人机交互的积极性，用户参与包括 6 种属性，即感知有用性、审美、集中注意、感觉涉入、新颖性和持久使用性[14]。E. N. Wiebe 等[19] 的研究认为用户参与包括集中注意、感知可用性、审美和满意度 4 种属性。N. F. Ibrahim 等[20] 则认为，用户参与应该被定义为正在被使用、被连接、被涉入或对某物有兴趣的一种状态。

综合以上学者的研究成果，结合移动图书馆社群化服务实践，本研究认为移动图书馆社群化服务中的用户参与是用户在接受移动图书馆社群化服务过程中所产生的用户体验质量的表征，包括持续使用性（行为方面）、感知可控性（认知方面）和感知认同性（情感方面）。

2.3 移动图书馆社群化服务用户参与问题的提出

移动图书馆社群化服务是建立于数字文本和社交媒体应用基础上的移动图书馆新型服务模式，目前仍没有较为权威的概念或定义。在综合国内外学者观点的基础上，本研究认为移动图书馆社群化服务是以数字化资源为信息服务内容，以具有社交属性的移动数字阅读平台为依托的新型用户阅读服务形态，其服务内容包括基于认知盈余的内容创造，基于用户关系的互动分享，基于自组织的线上线下阅读活动和基于阅读需求的图书馆服务参与式设计。这种社群化和移动化的服务能够支持用户的交互性和信息、知识的共享

性，并强调以用户为中心的服务理念。

移动网络环境下，如何持续保持对用户的吸引力已然对图书馆信息服务的创新提出了挑战[21]，图书馆在提供信息服务的过程中要不断加强与用户之间的互动和交流，以更好地满足用户的个性化需求。在社群化服务视角下，用户参与成为用户衡量数字技术或网络应用等是否值得花费其时间、精力或金钱的标准之一，其内涵不仅仅局限于对数字技术或网络应用等的有效性、可用性或满意度的评价，本质上用户参与是用户体验的质量表征，反映了人与系统和环境的交互状态。探究移动图书馆社群化服务用户参与的影响因素及作用路径，可以从用户角度深入分析移动图书馆社群化服务的发展方向，为未来移动图书馆社群化服务提供更好的指导和建设思路。

3 研究设计

3.1 研究方法

国内移动图书馆社群化服务在实践中还处于起步和探索阶段，相关研究和可参考案例相对较少；并且探究用户参与的影响因素及其作用路径要综合考虑用户体验的复杂性，因此本研究不能局限于对相关文献的分析和梳理，还要进行更为深入的调查和分析。因此，本研究选择扎根理论作为研究方法，以实际访谈材料为依据提炼影响因素，并通过逻辑归纳揭示其之间的作用路径。

扎根理论是一种在经验资料的基础上建立理论的质性研究方法[22－23]，最早由 B. G. Glaser 和 A. L. Strauss 提出[24]。扎根理论主张结合研究者的个人经验进行研究资料的收集和比较，通过编码对调查资料或已有文献进行概念化和类属化，提炼出核心范畴及范畴之间的关系，最终归纳形成扎根于现实资料的理论。其核心步骤包括开放式编码、主轴编码和选择性编码[25]。

研究步骤如下：①选择对移动图书馆社群化服务有积极参与性的用户开展问卷和访谈调查，获取与其阅读行为相关的原始资料；②进行开放式编码，即对原始资料进行整理分析以提炼初始概念，并进一步范畴化形成初始范畴；③进行主轴编码，在开放式编码的基础上，分析初始范畴之间的内在联系，并逐步发展为主范畴；④进行选择性编码，建立主范畴之间的关系，从而提出主范畴与用户参与之间的作用路径。本研究遵循理论饱和原则，即检验组样本反映的信息再不能提炼出新的概念或范畴，则认为理论已经达到饱和状态[26]，此时即可以开展相关理论的归纳。

3.2 研究样本

为确保研究样本的访谈资料能够全面客观地反映研究问题，本研究的研究样本选择遵循以下原则：①受访人员必须是移动图书馆应用的活跃用户，对移动阅读行为有较深的了解；②受访人员的学历、职业、地域分布较为随机，排除受访对象人群单一化所可能导致的问题。通过访谈前期问卷调查工作，本研究最终选择了 10 名受访人员，其统计信息如表 1 所示：

表 1 样本的总体情况

基本情况	地域					职业				学历		
	北京	河北	湖北	吉林	辽宁	学生	事业单位	企业单位	自由职业	本科	硕士	博士
样本数量(名)	1	3	1	4	1	3	3	2	2	3	4	3

3.3 访谈资料收集

资料收集过程中，本研究组成 3 人访谈小组，通过深度访谈的形式获取研究的第一手资料。访谈交流形式为每次对研究样本中的 1 名受访者以面对面访谈或者视频访谈形式进行交流，访谈时间为 20 到 40 分钟；访谈过程中采用语音录音的方式，并在访谈后将录音转换成文本文件，最后用专业质性研究软件 NVivo 11 进行分析和整理。

本研究通过前期问卷调查工作，选择了 10 名移动图书馆的活跃用户作为研究样本群。围绕“移动图书馆社群化服务用户参与”这一主题开展访谈调查，主要内容包括被访谈者的移动图书馆服体验经历以及相关过程的用户体验和建议等。为确保访谈效果和信息收集的完整性，在开始访谈之前，研究小组将访谈提纲通过微信或邮件等方式，与访谈者进行预先沟通，并约定访谈时间。同时，为实现资料分析过程中的标准化和规范化，研究小组引入质性分析软件 NVivo 11 来辅助完成本研究的资料编码。具体访谈提纲如下：①您对移动图书馆服务的认识是怎样的？②您认为在移动阅读应用中加入评论、讨论、互动、分享等社交功能，会对您的阅读行为产生哪些影响？③其他用户对阅读内容的评价会对您的阅读行为产生哪些影响？您是否关注其他用户的“用户原创内容”（比如书评、“剧透式”总结等）？④您认为移动阅读应用的线下活动会对您的阅读行为产生怎样的影响？⑤如果请您为移动图书馆在社群化服务方面提出一些改进意见，您的想法是？

4 移动图书馆社群化服务用户参与的影响因素分析

4.1 开放式编码

开放式编码是扎根理论编码方法的第一步，该步骤要求以详细的原始资料为基础，对所获取的资料赋予概念，然后通过比较，在相似的概念中提取更具概括性的范畴，实现资料的概念化和范畴化。本研究应用 NVivo 11 软件根据原始语句开展编码工作，产生初始概念；初始概念提炼完毕后，将重复有交叉的概念进行合并，对出现次数较少（少于 2 次）的概念进行剔除，对初始概念进一步归纳，共获得范畴 9 个（B1 – B9），开放式编码结果见表 2。为反映开放式编码过程，本研究列举部分访谈资料初始语句。

表 2 开放式编码结果

初始语句（部分）	概念化	范畴化
A1"……首先是因为携带方便，一部手机总比一本书容易携带，哪怕是口袋书……"； A2"……特别是添加信任邮箱啥的，我曾经为了让一个公众号推送我还特意注册了一个邮箱……"； A3"……在地铁上，公交上，等车等人过程中随时都可以拿出来读……"	便于携带； 操作便捷； 阅读地点不受限制	B1 感知服务便捷
A4"……找到我需要的书必须花大量时间，而且找的对不对无法保证……"； A5"……其次是节省时间，随时随地都可进行阅读，零碎时间得以充分利用……"； A6"……我现在阅读的问题是不知道看什么好，即使花大量的时间，有些重要的信息或者好的书籍却并没有看到……"； A7"……可以加入书圈讨论，可以关注同好。毕竟同类型的书籍很多，而人的精力有限，其他用户的评判便于本人进行选择……"	时间成本； 碎片化阅读； 信息过载； 甄别优劣	B2 感知阅读成本
A8"……推送过来的书籍质量，还有书库的书籍数量，书全不全这些都在考虑范围内……再有，移动阅读总会即时提供相关书籍的扩展、比较，便于撷英取长，阅读面更宽，阅读质量更高……" A9"……还有就是推荐的书籍类型越全面越好，拓展眼界尤为重要……"； A10"……（以前）看书时，不能对内容进行搜索，不能进行关联的阅读……"； A11"……想要点个性化的内容，比较符合个人口味的……"	阅读内容丰富； 推荐内容全面； 关联性阅读； 内容获取个性化	B3 感知内容质量
A13"……别人写下的内容经过分享，可以得到广泛传播……"； A14"……（以前）摘录的内容与阅读笔记的保存和管理不够方便……"； A15"……阅读后给一个评价是一个好习惯，一个是对自己有个交待，另外也为别人提供了参考的信息……"； A16"……可以利用提供的工具对自己以往的内容进行梳理和加工……"	UGC 传播； UGC 管理； UGC 参考价值； UGC 创造	B4 用户原创内容（UGC）价值
A17"……现在的阅读更有效率，更具有社交性，可以在内容的分享中产生更多的价值……"； A18"……我觉得交流交流思想也挺有意思的……希望能因为共同的阅读而产生精神交流，分享阅读思想……"； A19"……不会因为共享、分享而让参与者利益受损，只会产生越多阅读越多价值……"； A20"……以前（读纸质书）看到自己想看的内容，和兴趣相同的朋友交流分享的需求并没有被很好的满足，所以分享交流社群化的阅读比较符合我的要求……"	分享带来效率； 分享阅读感悟； 分享放大价值； 分享是阅读需求	B5 阅读分享价值
A21"……实实在在的从环境获得的反馈……正因为有了正向反馈，促使用户更多的创造内容……"； A22"……（以前）评论书籍的障碍较多，评论的内容是孤立的，无法其他读者进行互动……"； A23"……（阅读中）和书友的关系起到了联系作用，读者与读者建立的互动交流关系……"	获得反馈； 互动行为； 互动关系	B6 构建互动关系
A24"……就相当于你和其他志同道合的人围成一圈在阅读，有所感悟时还能七嘴八舌的讨论一番……"； A25"……读者之间的认可与被认可的模式，很大程度还是建立在分享知识上……"； A26"……（我认为）图书馆社群化服务是关系式、信任型的阅读……"	共同兴趣； 获得认可； 关系和信任	B7 构建趋同关系
A27"……活动与宣传，这一点在弱关系环境下很多时候非常有用……"； A28"……最容易通过这种一起来做一件固定的事情，来打造社群的归属感的……"； A29"……无论组织多少场线上分享，都不如线下社群成员的一次简单碰面来得深入……"	活动强化关系； 打造归属感； 增强互动强度	B8 构建强关系
A30"……只要用户被适当的鼓励和引导，可以产生有趣的想法，提出中肯的建议……"； A31"……而是由全体成员共同参与、共同创造的结果……" A32"……创建线上环境，充分利用论坛、微博等媒介，让用户足不出户即可方便的设计……"； A33"……用户参与除了在服务设计上的价值外，还可成为一种宣传和推广方式……"	引导参与； 共同参与； 创造参与条件； 宣传推广作用	B9 参与式设计

4.2 主轴编码

通过对原始材料的开放式编码，本研究获得了 9 个范畴，接着对其进行主轴编码，以发现和建立概念类属之间的联系，并通过分析归纳范畴的性质和关联形成主范畴。最终归纳形成了 4 个主范畴，分别为基础服务质量、社群化服务价值、用户社群化关系和参与式服务设计。主轴编码过程见表 3。

4.3 选择性编码

在选择性编码阶段，本研究对主轴编码阶段形成的 4 个主范畴开展具体分析，系统梳理主范畴与移动图书馆社群化服务用户参与之间的关系，建立研究范畴之间的作用路径，最终形成完整的理论研究模型。

表 3　主轴编码过程

主范畴	范畴	范畴内涵
基础服务质量	B1 感知服务便捷	用户所感知到的移动图书馆在功能服务方面的便捷性
	B2 感知阅读成本	用户所感知到的在使用移动图书馆过程中的时间、精力等的消耗
	B3 感知内容质量	用户所感知到的移动图书馆信息服务内容质量
社群化服务价值	B4 用户原创内容价值	社群化服务模式下用户原创内容(UGC)所带来的内容价值
	B5 阅读分享价值	社群化服务模式下用户分享行为所带来的社交价值
用户社群化关系	B6 构建互动关系	社群化服务模式下用户之间建立的关系之一,如反馈、交流,属于弱关系
	B7 构建趋同关系	社群化服务模式下用户之间建立的关系之一,如共同兴趣、信任,属于弱关系
	B8 构建强关系	社群化服务模式下用户之间建立的关系之一,如线下活动等
参与式服务设计	B9 参与式服务设计	社群化服务模式下以用户体验为中心、用户主动参与的图书馆服务设计行为

该阶段中的编码结果见表 4。本研究利用开放式编码所随机预留的初始语句对受访者的访谈资料进行理论饱和度检验,没有形成新的范畴和关系,检验结果显示模型中的范畴形成已到饱和状态。

表 4　选择性编码过程

作用路径	关系性质	路径内涵
基础服务质量→用户参与	因果关系	基础服务质量是用户参与的外因变量,基础服务质量能够对用户参与产生积极的影响作用
社群化服务价值→用户参与	因果关系	社群化服务价值是用户参与的外因变量,社群化服务价值能够对用户参与产生积极的影响作用
用户社群化关系→用户参与	因果关系	用户社群化关系是用户参与的外因变量,用户社群化关系能够对用户参与产生积极的影响作用
参与式服务设计→用户参与	因果关系	参与式服务设计是用户参与的外因变量,参与式服务设计能够对用户参与产生积极的影响作用
基础服务质量→社群化服务价值	正相关关系	基础服务质量与社群化服务价值是正相关关系,基础服务质量的提升能够提高社群化服务价值
基础服务质量→用户社群化关系	正相关关系	基础服务质量与用户社群化关系是正相关关系,基础服务质量的提升能够提高用户社群化关系
基础服务质量→参与式服务设计	正相关关系	基础服务质量与参与式服务设计是正相关关系,基础服务质量的提升能够提高参与式服务设计
用户社群化关系→社群化服务价值	正相关关系	用户社群化关系与社群化服务价值是正相关关系,用户社群化关系的提升能够提高社群化服务价值
用户社群化关系→参与式服务设计	正相关关系	用户社群化关系与参与式服务设计是正相关关系,用户社群化关系的提升能够提高参与式服务设计

5　研究发现

本研究将影响移动图书馆社群化服务用户参与的影响因素归纳为 4 个维度,即基础服务质量、社群化服务价值、用户社群化关系和参与式服务设计。根据选择性编码结果所构建的移动图书馆社群化服务用户参与影响因素与作用路径的理论模型见图 1。研究发现及作用路径分析如下:

5.1　基础服务质量对用户参与的影响

研究发现用户对移动图书馆的基础服务质量的认识包括感知服务便捷、感知阅读成本和感知内容质量。移动图书馆本质上是图书馆信息服务的数字化呈现和延伸,其最根本的目的是满足用户的信息需求。从这一角度来说,移动图书馆在进行服务创新的过程中,保持自身基础服务质量是不容忽视的工作环节。李月琳等[27]的研究指出,在数字图书馆评估指标体系中,用户首先关注的是内容的可用性、服务的可持续性。本研究的访谈资料也显示,用户在使用移动图书馆服务的过程中,关注的首先是移动图书馆数据库的内容存量和质量、信息检索和获取的便捷程度、数据的兼容性以及平台使用过程中的用户体验等。因此可以看出,

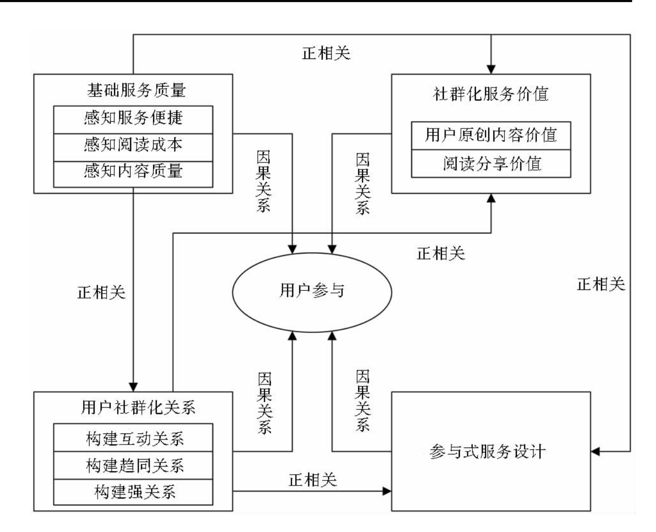


图 1　移动图书馆社群化服务用户参与影响因素与作用路径模型

用户在选择使用移动图书馆应用的过程中,基础服务质量是影响用户参与的首要因素。

移动图书馆社群化服务不但给用户提供了社会化的阅读平台,还可以作为传统图书馆的辅助服务平台,为用户提供数字文献资源查询和下载服务,并开展图书馆活动宣传、影音内容展示等阅读推广服务功能。

移动图书馆能够通过提供便捷的服务方式和高质量的阅读内容以降低用户阅读过程中的时间、精力等成本，从而积极引导用户参与到移动图书馆社群化服务中来。因此移动图书馆基础服务质量对于帮助传统图书馆打通服务的最后一公里，建立用户忠诚度以及对其他社群化服务的认可态度起到了关键作用。

5.2 社群化服务价值对用户参与的影响

研究总结归纳出移动图书馆社群化服务价值对应的范畴包括用户原创内容价值和阅读分享价值。移动图书馆社群化服务最突出的特点之一即是图书馆数据库不再是唯一的信息提供者，用户在阅读过程中所产生的原创性内容也成为重要的信息源。用户原创内容是用户的智力资本与图书馆信息资源相结合的产物，它不仅是用户实现自我阅读价值的有效方式，也解决了信息过载情况下阅读时间成本提高的问题。此外，对用户原创内容的分享行为是对用户原创内容价值的一次放大，借助当前移动图书馆数字平台以及与其相接的各种社交媒体平台[28]，用户原创内容能够以最低的成本进行传播，对知识的传递和共享起到较大的促进作用。

从本研究的访谈资料中可以看出，用户在阅读过程中十分重视原创内容，好的书评和阅读感悟也往往会引起其他用户的反馈和分享，随着用户原创内容质量(UGC)的提高，新用户阅读 UGC 的意愿也会随之提高[29]，用户可以从中获得额外的阅读价值，从而形成虚拟关系网络下的价值流。在移动图书馆社群化服务模式下，用户原创内容价值和阅读分享价值共同构成了移动图书馆社群化服务价值，对于用户建立对移动图书馆社群化服务的认知和参与起到了重要作用。

5.3 用户社群化关系对用户参与的影响

编码结果表明移动图书馆用户社群化关系主范畴所对应的范畴为构建互动关系、构建趋同关系和构建强关系，其中互动关系和趋同关系属于弱关系。移动图书馆社群化服务开展的基础之一即是建立用户之间的社群化关系，包括弱关系与强关系。移动图书馆用户间的互动和趋同关系是用户间进行信息共享的前提，相关研究表明弱关系条件下信息共享所受到的限制较小，更有利于信息的传播和扩散。用户之间的强关系则是指在线下实践活动中所建立的实质关系，其作用在于巩固社群的认同感与归属感，稳定组织形态。用户社群化关系的构建可以使用户感受到与图书馆社群的连接性，增强对其他成员的认知和了解，促进互惠和信任规范的形成，从而为集体行动创造机会[30]。用户社群化关系能够使用户形成对移动图书馆服务的认同感，对用户参与起到了较重要的积极影响作用。

移动阅读过程中的社群化行为使得用户之间形成了基于兴趣和情感的虚拟社会关系，依附在虚拟社会关系网之上的传播关系改变和重塑了信息传递的模式。用户在阅读过程中越来越重视社交活动，从而形成基于共同兴趣和共同需求的社群组织，其阅读兴趣、信息需求和获取方式、信息共享形式和渠道等均会逐渐趋同化，用户之间也会逐步建立相互认可、相互信任的关系，这种用户社群化关系也推动了社群化的阅读模式。

5.4 参与式服务设计对用户参与的影响

移动图书馆参与式服务设计是指以用户为中心，在用户对服务体验充分表达的基础上所进行的主动性的移动图书馆功能设计活动。当前情况下，用户参与到图书馆核心工作环节中的条件尚不成熟，但是移动图书馆社群化服务为用户提供了充分表达用户体验的渠道，能够鼓励和引导用户为图书馆服务的改善提出意见，并能参与到服务改善工作的某些环节中去，充分发挥集体智慧的功能。移动图书馆社群化服务不仅要求在用户群中建立社群模式，还应该保障用户参与到服务环节中来，真正实现以用户为中心的服务理念。参与式服务设计能够使用户建立对移动图书馆社群化服务的可控性感受，对用户参与能够产生重要的影响作用。

参与意味着用户加入到规划图书馆服务的活动中，评估这些服务并提出改进建议[31]。实现移动图书馆社群化服务的参与式设计，必须依附一定的社交平台，从而构建用户需求的有效表达渠道。移动图书馆应首先着力培养高质量的核心种子用户，借助其影响力形成定位明确的参与式用户群体；可以借助目前比较成熟的社交平台实现用户参与式服务设计的自组织化；另外，借助大数据算法勾勒出不同用户的阅读需求图谱也是实现用户参与式服务设计的有效方法。

5.5 影响因素之间的作用关系分析

本研究分析发现，基础服务质量对社群化服务价值、用户社群化关系以及参与式服务设计具有积极影响作用。由前文分析可知，社群化服务价值建立在基础服务质量之上，良好的基础服务质量是用户选择和持续使用移动图书馆应用的关键因素，本研究的访谈资料显示，良好的移动图书馆基础服务质量能够吸引更多优秀的用户，进而产生更多高质量的用户原创内容价值和阅读分享价值；在这种条件下，阅读互动行为

杨梦晴，王晰巍，李凤春，等. 基于扎根理论的移动图书馆社群化服务用户参与影响因素研究[J]. 图书情报工作,2018,62(6):85－92.

才会产生更高的价值和更好的用户体验,才会推动用户社群化互动、趋同和强关系的建立。因此提升基础服务质量对于移动图书馆社群化服务的整体构建具有重要作用。

研究也发现,无论是社群化服务价值还是参与式服务设计,本质上都是用户构建自我价值的过程。在这些过程中,价值不断被创造并传播,用户社群化关系是整个价值流的重要载体,是连接整个社群化服务的关系纽带。只有建立较为稳定的用户社群化关系,才能为用户的价值创造活动提供稳定的生态条件,才能从根本上维持移动图书馆服务创新过程的发展和完善。因此本研究认为用户社群化关系对移动图书馆的社群化服务价值和参与式服务设计起到积极的影响作用。

6 研究结论

本研究以探究移动图书馆社群化服务用户参与的影响因素和作用路径为目的,通过扎根理论方法构建其理论模型,归纳总结出基础服务质量、社群化服务价值、用户社群化关系以及参与式服务设计对用户参与的影响作用及路径,并分析了各因素之间的作用关系。

本研究在理论方面,诠释了移动图书馆社群化服务中用户参与的内涵,并通过扎根理论方法中的开放式编码、主轴编码和选择性编码过程,构建了移动图书馆社群化服务用户参与的影响因素及作用路径模型;在实践方面,通过分析基础服务质量、社群化服务价值、用户社群化关系和参与式服务设计 4 个因素之间的结构关系,明晰了各个影响因素之间的相互作用路径,为移动图书馆社群化服务模式构建以及图书馆未来的服务创新提供了实践层面的指导。

本研究仍具有一定的局限性:一是大量的访谈资料在整理过程中会发生信息损失的情况,导致概念和范畴的归纳出现一定的偏差;二是本研究所提出的理论模型及各个因素之间的作用关系有待于进一步的实证研究去检验,有赖于定量方法对研究结果的佐证。在未来研究中应重点关注以下几个方面的研究:①关注用户社群化关系的案例及定量分析,此类研究可以更好地推动图书馆社群化服务模式的创新;②关注社群化服务价值,可以更好地推动用户信息和知识的共享行为,推动全民信息素养的提升;③关注参与式服务设计,这一方面的研究可以指导图书馆根据用户的需求更好地为读者提供个性化服务。

参考文献:

[1] STVILIA B, GIBRADZE L. What do academic libraries tweet about, and what makes a library tweet useful? [J]. Library & information science research,2014,36(3－4):136－141.

[2] YOUNG S W H, ROSSMANN D. Building librarycommunity through social media[J]. Information technology & libraries, 2015,34(1):20－37.

[3] NGUYEN L C. Establishing a participatory library model: agrounded theory study[J]. The journal of academic librarianship,2015, 41(4):475－487.

[4] 杨帆. 从 Wondir 看数字参考服务中的长尾和社区[J]. 图书情报工作, 2007,51(3):98－101.

[5] 袁辉, 杨新涯, 周红. 图书馆虚拟知识社区建设的实践与探讨[J]. 图书情报工作,2012,56(3):80－83.

[6] 李武, 赵星. 大学生社会化阅读 APP 持续使用意愿及发生机理研究[J]. 中国图书馆学报,2016,42(1):52－65.

[7] VLIEGHE J, MULS J, RUTTEN K. Everybody reads: reader engagement with literature in social media environments[J]. Poetics, 2016(54): 25－37.

[8] 李武. 青少年社会化阅读动机研究:以上海初高中生微信阅读为例[J]. 中国图书馆学报, 2014,40(6):115－128.

[9] HARRISON A, BURRESS R, VELASQUEZ S, et al. Social media use in academic libraries: a phenomenological study[J]. The journal of academic librarianship,2017,43(3):248－256.

[10] 唐晓艳. 基于 SNS 融合的高校图书馆虚拟学习社区构建研究[J]. 图书情报工作,2014, 58(10):99－102.

[11] 任军虎, 赵捧未, 秦春秀. 移动图书馆服务交互模型构建[J]. 图书情报工作,2014, 58(20):23－27.

[12] 张莉. 阅读 2.0 时代的用户关系与图书馆信息服务新趋势——基于豆瓣模式的探索[J]. 图书馆工作与研究,2012(4):104－108.

[13] 刘璇. 图书馆领域社交网络应用研究述评与展望[J]. 中国图书馆学报,2016, 42(6):102－116.

[14] O'BRIEN H L, TOMS E G. The development and evaluation of a survey to measure user engagement[J]. Journal of the Association for Information Science and Technology, 2010,61(1):50－69.

[15] BANNON L J. A human-centred perspective on interaction design [M]. London: Springer,2005:31－51.

[16] JACQUES R, PREECE J, CAREY T. Engagement as a design concept for multimedia[J]. Canadian journal of educational communication,1995,24(1):49－59.

[17] HOLLEBEEK L. Exploring customer brand engagement: definition and themes[J]. Journal of strategic marketing,2011,19(7):555－573.

[18] O'BRIEN H L, TOMS E G. Examining the generalizability of the user engagement scale (UES) in exploratory search[J]. Information processing &management,2013,,49(5):1092－1107.

[19] WIEBE E N, LAMB A, HARDY M, et al. Measuring engagement in video game-based environments: investigation of the user engagement scale[J]. Computers in human behavior,2014,32(3):

123－132.

[20] IBRAHIM N F, WANG X, BOURNE H. Exploring the effect of user engagement in online brand communities: evidence from Twitter[J]. Computers in human behavior,2017,72(7):321－338.

[21] YAN Y, ZHA X. Comparison between user affinity with digital libraries and virtual communities[J]. Learned publishing,2014,27(2):135－143.

[22] 范哲. 数字原住民采纳社会化媒体影响因素的扎根研究[J]. 情报资料工作,2017,38(1):25－33.

[23] 肖雪. 国外图书馆协会老年服务指南的质性研究及对我国的启示[J]. 中国图书馆学报,2014,40(5):82－97.

[24] GLASER B G, STRAUSS A L. The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research[M]. Chicago: Aldine Publishing Company,1967.

[25] 陈茫, 张庆普, 郑作龙. 面向高校科研的微信知识服务影响因素与作用路径探析——基于扎根理论的探索性研究[J]. 情报学报,2017,36(1):49－60.

[26] 柯平, 张文亮, 李西宁,等. 基于扎根理论的馆员对公共图书馆组织文化感知研究[J]. 中国图书馆学报,2014,40(3):37－49.

[27] 李月琳, 梁娜, 齐雪. 从交互维度到交互功能:构建数字图书馆交互评估理论模型[J]. 中国图书馆学报,2016,42(1):66－82.

[28] 王晰巍,邢云菲,张柳,等. 社交媒体环境下的网络舆情国内外发展动态及趋势研究[J]. 情报资料工作,2017(4):6－14.

[29] LEE S, PPARK D H, HAN I. New members´online socialization in online communities: the effects of content quality and feedback on new members´content-sharing intentions[J]. Computers in human behavior,2014,30(1):344－354.

[30] VALENZUELA S, PARK N, KEEK F. Is there social capital in a social network site? Facebook use and college students´life satisfaction, trust, and participation[J]. Journal of computer-mediated communication,2009,14(4):875－901.

[31] STEPHENS M. Web 2.0, Library 2.0, and the hyperlinked library[J]. Serials review,2007,33(4):253－256.

作者贡献说明:

杨梦晴:论文数据采集和撰写;

王晰巍:论文研究思路确定和修改;

李凤春:论文数据采集;

相甍甍:论文数据采集和撰写。

Factors of User Engagement in Mobile Library Community Service: An Analysis Based on Grounded Theory

Yang Mengqing[1] Wang Xiwei[1,2] Li Fengchun[3] Xiang Mengmeng[1]

[1] Department of Information Management, School of Management, Jilin University, Changchun 130022

[2] Big Data Management Research Center, Jilin University, Changchun 130022

[3] Student Employment and Entrepreneurship Service Center of Jilin University, Changchun 130022

Abstract: [**Purpose/significance**] In the new media environment, mobile library community service which takes user-generated content, interactive sharing relationship, self-organizing activity and participatory service design as characteristics has become the new mode for the library service innovation. This study aims to explore the factors and paths of user engagement in mobile library community service, and then build a theoretical model of mobile library community service. [**Method/process**] This paper adopts semi-structured interviews and conducts a survey of 10 respondents. After obtaining a large amount of interview materials, the grounded theory is used to analyze and summarize the data. [**Result/conclusion**] Through open coding, axial coding and selective encoding, 4 main categories are summarized and the paths among them are constructed. Finally factors that affect user engagement are described as basic service quality, community service value, user community relationship and participatory service design. And the model of factors and paths among them are constructed. This study clarifies the interaction paths between the various factors, and provides practical guidance for the construction of the community service model and the future service innovation of the mobile library.

Keywords: mobile library community services grounded theory factor path